[5]
KỸ NĂNG LẮNG NGHE

"Hầu hết mọi người không nghe với ý định để thấu hiểu; họ thường chỉ nghe với ý định để đáp trả."
— Stephen Covey

Most people do not listen with the intent to understand; they listen with the intent to reply.
— Stephen Covey

LẮNG NGHE VÀ THẤU HIỂU

"Các nhà hùng biện bao giờ cũng hiếm có. Nhưng hiếm hơn nữa là những người biết im lặng đúng lúc và càng quý hơn là những ai biết nhường lời cho kẻ khác."

— M. F. Sovado.

"Muốn có kẻ thù thì hãy tự đề cao mình, còn muốn có bạn thì hãy đặt mình thấp hơn họ".

— La Rochefoucauld

LẮNG NGHE VÀ THẤU HIỂU LÀ THÓI QUEN KHÓ SỞ HỮU

Thói quen là sản phẩm của quá trình lặp đi lặp lại một hành động nhất định, nó là kết quả sự giao thoa của tri thức, kỹ năng và khát vọng.

Vì vậy, để có một thói quen tốt không hề dễ dàng.

1. Tri thức là một mô thức lý thuyết để trả lời cho câu hỏi: làm gì và tại sao làm điều đó.

2. Kỹ năng là làm như thế nào.

3. Khát vọng là động cơ, là lý do thôi thúc hành động.

Xét trong góc độ giao tiếp thì kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu người khác là tối quan trọng để bán hàng hoặc ảnh hưởng lên người khác một cách hiệu quả.

Vì muốn có thói quen lắng nghe và thấu hiểu, bạn phải có:

1. Tri thức về nghệ thuật lắng nghe, tức là một mô thức lý thuyết để trả lời cho câu hỏi: làm gì để lắng nghe và thấu hiểu và tại sao làm điều đó.

2. Kỹ năng là lắng nghe và thấu hiểu như thế nào.

3. Khát vọng lắng nghe là động cơ, là lý do thôi thúc bản thân lắng nghe người khác nói, tìm được thông tin ẩn sâu trong lúc người khác nói hoặc điều không được nói ra.

Vì thế mà lắng nghe là một kỹ năng cực kỳ khó sở hữu, bởi bạn có tri thức, ***có kỹ năng nhưng thường thiếu KHÁT KHAO lắng nghe người khác nói.***

"Tỏ ra hơn người, người sẽ thành kẻ thù của ta. Biết nhường người, người sẽ trở thành bạn ta"

— La Rochefoucauld

BỐN KIỂU PHẢN XẠ TỰ NHIÊN TRONG KHI NGHE

1. Thứ nhất, ***khi người khác nói là đánh giá ngay. Đưa ra quan điểm thô thiển, đồng ý hoặc phản đối ngay***

2. Thứ hai, ***khi người khác nói là thăm dò. Đặt câu hỏi theo hướng từ bụng ta suy ra bụng người, áp đặt quan điểm của bản thân lên người khác***

3. Thứ ba, ***khi mới nghe là khuyên theo kinh nghiệm của bản thân, mà không hề biết rằng điều mình nói không phù hợp.***

4. Thứ tư, ***khi nghe người khác nói là tìm cách lý giải ngay. Suy diễn theo quan điểm và kinh nghiệm bản thân***

LẮNG NGHE VÀ THẤU HIỂU

1. Thứ nhất, ***chăm chú lắng nghe. Ngồi ngay ngắn, mắt và toàn cơ thể hướng về lắng nghe khác hàng nói***

2. Thứ hai, ***ngừng lại trước khi trả lời. Không phân tán người người nói, thi thoảng gật đầu hoặc lâu lâu thả một câu***

3. Thứ ba, ***đặt câu hỏi xác minh. Lâu lâu hỏi một câu và sử dụng sức mạnh của sự im lặng sau khi hỏi***

4. Thứ tư, ***diễn đạt lại nội dung khách hàng muốn nói và có thể sử dụng câu hỏi mở. Tóm tắt lại câu chuyện một cách ngắn gọn***

Nếu bạn muốn hiểu tư duy của ai đó,
hãy lắng nghe lời nói của anh ta.
— Johann Wolfgang von Goethe

Cách nhìn của chúng ta về thế giới thực sự được định hình bởi điều chúng ta quyết định lắng nghe.
— William James

Người hạnh phúc là người lắng nghe;
kẻ bất hạnh là kẻ thổ lộ.
— Ralph Waldo Emerson

LƯU Ý KHI LẮNG NGHE

1. ***Không có bất kỳ ai giống hệt nhau.***
(Mỗi người có trình độ, hoàn cảnh, goc nhìn và trải nghiệm khác nhau.)

2. ***Tuyệt đối không cắt ngang khi khách nói.***
(Hãy kiên nhẫn lắng nghe khách hàng nói, đừng cắt ngang.)

3. ***Xóa bỏ thành kiến cá nhân, dẹp tất cả các yếu tố gây xao nhãng để tập trung lắng nghe khách hàng nói.***
(Tuyệt đối không để thành kiến cá nhân vào công việc.)

4. ***Hãy kiên nhẫn lắng nghe, tôn trọng, tin cậy khách hàng và luôn thể hiện sự thân thiện.***
(Xác định trước là "Hôm nay tôi đến để lắng nghe bạn nói, nói tất cả về bạn, chứ không phải tôi đến để nói về tôi với bạn".)

5. ***Lắng nghe ngôn từ và những điều ngôn từ không nói hết***
(Xây dựng mối quan hệ chân thành và tin cậy thì sau đó khách hàng sẽ nói những thông tin mà họ cần thêm để đưa ra quyết định mua.)

6. ***Kỷ luật bản thân khi lắng nghe: Tập trung toàn bộ tâm trí để thấu hiểu khách hàng***
(Dành toàn bộ tâm trí và cơ thể hướng về khách hàng, không gây mất tập trung.)

7. ***Khiêm tốn và kiên nhẫn để lắng nghe và cảm thông với mỗi khách hàng khác nhau***
(Bạn đến để bán hàng chứ không phải đến để thi thố tài năng hoặc thể hiện sự hoành tráng với khách hàng, hãy tôn trọng họ, dù hoàn cảnh họ có thế nào đi nữa.)

8. ***Nhiệt huyết khi nói và điềm đạm khi lắng nghe. Quên cái tôi cá nhân đi để chấp nhận được sự khác biệt về quan điểm***
(Luôn có năng lượng và nhiệt huyết khi nói và làm, nếu thấy không ổn thì ở nhà.)

9. ***Học hỏi liên tục để nâng cao năng lực sử dụng các giác quan và toàn cơ thể để trở thành người cuốn hút.***
(Bản thân mỗi người phải học thêm về tâm lý và hoàn thiện để làm tính cách ngày một sáng hơn, chín chắn hơn.)

10. ***Tuyệt đối không áp đặt quan điểm cá nhân và hoàn cảnh của mình với khách hàng***
(Không có ai đúng hoặc sai hết, họ chỉ hành động theo bản đồ tâm lý cá nhân của họ thôi, bạn không có nghĩa vụ đi chỉnh sửa điều đó.)